

Vol.1 N° 2 (2021)

Noviembre - Diciembre

COVID-19 Pandemic and the Intervention of the Social Worker in the affiliates of the Ecuadorian Institute of Social Security.



Pandemia por COVID -19 y la Intervención del Trabajador Social en los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Evelyn Raquel Hidalgo Velásquez

Para citar este trabajo:
Hidalgo Velásquez, E. R. (2021). Pandemia por COVID -19 y la Intervención del Trabajador Social en los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista Social Fronteriza*, 1(2), 1-19. https://revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/index

[1] Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

ehidalgo2666@utm.edu.ec

Arbitrado por pares ciegos

Recibido: 2/09/2021
Aceptado: 26/10/2021

RESUMEN

En la actualidad se reconoce a adultos mayores como vulnerables, en Ecuador a través de El Trabajador Social, por su formación humanista atiende diversas situaciones en diferentes sociedades, lo que le permite tener un amplio escenario de intervención, y más cuando este es relacionado con salud, por lo que el objetivo de esta investigación fue Identificar la Intervención del Trabajador Social en los afiliados del IESS durante la pandemia por COVID -19. Para lo cual se utilizó una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo, a nivel del método se utilizó el descriptivo, bibliográfico mediante la entrevista estructurada aplicada a Trabajadoras Sociales del IESS, mientras con los afiliados se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento la guía de entrevista, y el formulario de encuesta, en la cual la población fue de 80 afiliados del IESS. En resultados se pudo identificar con el 85 % de los encuestados quienes respondieron que utilizan mucho la atención que brinda el trabajador social en el IESS, mientras que los profesionales mencionan que orientar, asesorar, guiar a familiares de pacientes en cuanto a su estado de salud o de requerirse algún traslado cuando no se dispongan los recursos que se necesitan para la recuperación en este hospital A modo de conclusión la Intervención en tiempos de pandemia representa un desafío para los Trabajadores Sociales como parte importante de su accionar, sin excluir a ningún usuario, se verifica que las acciones realizadas se acercan a roles de educar, e incentivar a usuarios al buen uso y control de bioseguridad para resguardar cualquier factor que implique contagio.

Palabras clave: *Intervención social, Trabajo Social, pandemia COVID19, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.*

ABSTRACT

The Social Worker, due to his humanistic training, attends diverse situations in different societies, which allows him to have a wide intervention scenario, especially when it is related to health, so the objective of this research was to identify the intervention of the Social Worker in IESS affiliates during the COVID-19 pandemic. For which a methodology with a qualitative and quantitative approach was used, at the level of the descriptive method, bibliographic by means of the structured interview applied to Social Workers of the IESS, while with the affiliates a survey was used as a technique and as an instrument the interview guide, and the survey form, in which the population was of 80 affiliates of the IESS. The results showed that 85% of those surveyed answered that they use a lot the attention provided by the social worker at the IESS, while the professionals mentioned that orienting, advising and guiding patients' relatives in terms of their health care is the most important aspect, In conclusion, the intervention in times of pandemic represents a challenge for social workers as an important part of their actions, without excluding any user, it is verified that the actions carried out are close to the role of educating and encouraging users to the good use and control of biosecurity to protect any factor that implies contagion.

Keywords: *Social intervention, Social Work, pandemic COVID19, Ecuadorian Institute of Social Security*

Introducción

La pandemia ocasionada por el COVID 19 es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus recientemente descubierto el cual afecta significativamente el ritmo de vida de toda la población ocasionando cambios significativos, ajustándose a una nueva realidad a la cual han denominado "distanciamiento social" afectando de cierto modo un estilo de vida social y económico, así lo manifiesta la (Organización Internacional del Trabajo, 2020):

> el COVID-19 tiene una amplia repercusión en el mercado laboral, más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercuten adversamente en el mundo del trabajo.

Desde ese contexto, los profesionales que laboran en diferentes entidades tanto publicas y privadas se han visto en la necesidad de ajustar su cotidianidad estableciendo un rediseño de sus acciones, para poder cumplir con sus responsabilidades laborales, por ello, se ha optado por el uso y aplicación del teletrabajo como una alternativa vigente que ha permitido en cierto modo continúan con su proceso laboral. En ese sentido, el Trabajador social no ha sido la excepción, sino que de cierto modo se ha ajustado a esta nueva forma de cumplimiento, y en este proceso de adaptaciones, se ha establecido un rediseño de intervención para continuar con su procedimiento metodológico propio de la profesión.

Sin embargo, muchos han visto en el profesional de Trabajo Social, a un héroe de la intervención, puesto que no solo es el proceso de cumplir con una metodología, sino que estos profesionales son quienes junto a médicos y otros, han estado en primera línea durante toda la pandemia, por eso definir la profesión como tal puede limitar el accionar del profesional, pero según lo expuesto por (Guallichico y Jiménez, 2016, pp. 40-41) mencionan que:

> El Trabajo Social es una disciplina que permite guiar, orientar, educar, concientizar a los seres humanos a través de métodos, técnicas, instrumentos del Trabajador Social los

> cuales pueden ser aplicados en las diferentes áreas de intervención donde se desarrolla habilidades y destrezas que ayudarán a manejar y dirigir a diferentes grupos sociales mediante la búsqueda de posibles soluciones de los problemas sociales, a través del diseño de planes, programas y proyectos que garanticen el bienestar integral de las personas basados en los derechos humanos, respetando la pluralidad para vivir en una sociedad más justa y equitativa.

Partiendo de esta conceptualización, definir entonces al profesional en Trabajo Social debe responder como aquel que ejecuta e interviene buscando el bienestar del individuo objeto de intervención, ajustando cada proceso de manera eficiente siguiendo procedimientos que le permiten integrar técnicas de acuerdo a cada situación problema que altere el equilibrio de las personas bajo una condición de afiliado en un instituto de seguridad social.

En el caso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social según la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) menciona que es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, al igual señala que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas. y que se rige por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación. Mientras que (Ramos et al., 2020) mencionan que "es una entidad pública cuyo funcionamiento está pensado para trabajar en aras de la solidaridad, equidad, universalidad, obligatoriedad, subsidiariedad y suficiencia".

En este sentido, la seguridad social es un conjunto de medidas que la sociedad proporciona a sus integrantes con la finalidad de evitar desequilibrios económicos y sociales que, de no resolverse, significarían la reducción o la pérdida de los ingresos a causa de contingencias como la enfermedad, los accidentes, la maternidad o el desempleo, entre otras. Por la pertinencia de esta investigación, se formula la siguiente interrogante: ¿Cómo interviene el Trabajador Social en los afiliados del IESS durante la pandemia por COVID -19?

Para ejecutar esta investigación se plantea el siguiente objetivo: Identificar la Intervención del Trabajador Social en los afiliados del IESS durante la pandemia por COVID -19

Importancia del Trabajo Social en crisis por covid19

El confinamiento efectuado por la población a causa de la pandemia del coronavirus se implementó con tal de frenar la expansión de la enfermedad, el cual ha tenido un importante impacto emocional en la sociedad, pues con ello, emergen problemas a causa del aislamiento, sobre todo en individuos que viven solos o con limitados familiares, en estos se evidencian dificultades de carácter emocional, así lo manifiesta (Monrós, 2020) quien entre otros aspectos refiere sobre esta situación en la que muchos individuos tienen inconvenientes:

> Las dificultades emocionales como el miedo, la inseguridad o la ansiedad ante los cambios y el devenir han afectado a numerosa parte de la población, incrementando estos problemas como se manifiesta en el síndrome o efecto cabaña. Este término se utiliza para hablar del miedo a salir de casa en tiempos de coronavirus, un temor muy real y que está ligado al riesgo de contagio.

Es importante que se considere los efectos del confinamiento como una oportunidad de intervención de especialistas que regulen las emociones que surgen por la acción del "distanciamiento social", llevando una serie de procesos en los que la población afectada sea la protagonista, pues como objeto de acción se requiere equilibrar sus emociones y con esto devolver la tranquilidad anhelada. Intervenir en lo social entonces significa ajustar los cambios reales por los deseados en la población, en donde se comprenda de manera directa que existe la necesidad de la acción, bajos principios metodológicos verificados, y en ello el protagonismo de los Trabajadores social es fundamental. Para (Carballeda, 2020) como para otros:

> La intervención en lo social es una convocatoria, una apelación, una demanda, que de esta manera implica un estar con el Otro desde diferentes aspectos que se vinculan con la resolución de inconvenientes, problemas y complejidades que se presentan en la vida

cotidiana y que se expresan de manera fuertemente singular; en otras palabras, desde la facilitación de la accesibilidad a un recurso hasta las posibilidades de comunicación con otros.

Desde la Relación con el Sistema de Protección Social, el Trabajo Social en clave de labor con diferentes recursos tiene una intensa trayectoria, especialmente en los últimos años en la gestión transversal de las diferentes expresiones de los Problemas Sociales en relación con la Política Social. En estos tiempos, la transversalidad se presenta como un tema sobresaliente en términos de los diálogos y encuentros entre diferentes sectores: Salud, Acción Social, Seguridad Social, Educación y Justicia.

Actividad del Trabajo Social en salud

La salud es un derecho irrenunciable por lo tanto el trabajador social debe su quehacer profesional a hacer cumplir este derecho dentro de las normas establecidas constitucionalmente, siendo un puente entre el usuario y la Institución brindando apoyo y respuesta a las necesidades sociales en cuanto a salud.

De lo que no se habla en tiempos de Pandemia es de la ardua labor del Trabajador Social en el área de salud siendo para el sistema de salud parte de la Primera Línea, viviendo y enfrentando una realidad desconocida , con nuevos retos y reestructurando su formación e intervención profesional adaptándose a la nueva realidad durante la Pandemia por COVID -19, donde a pesar de no contar con los recursos necesarios para su intervención en respuesta a las necesidades de cada afiliado deben primar los derechos ciudadanos y recibir atención con un enfoque de bienestar social en el marco de derechos humanos y el Buen vivir , introduciendo para el objetivo de su intervención un manual de atención para pacientes Covid y su familia, debido a que tanto el paciente como su familiar son la parte fundamental para nuestra intervención.

Se debe enfatizar que para realizar este tipo de intervención directa con el paciente y familiares se necesita del factor autocuidado; “me cuido yo y cuido a los demás”, no basta solo con las medidas y protocolos de bioseguridad sino la manera en que cada uno se protege para no contagiar a otros y así evitar la cadena de contagios y se sumaran más muertes por covid.

Se debe considerar como parte importante del accionar del Trabajador cumple un rol tan eficaz como la medula espinal dentro de las instituciones donde interviene brindando eficacia y calidad en cada procedimiento para satisfacer las necesidades de cada usuario.es propio del trabajador social hacer su intervención en las diferentes áreas donde se sitúe la problemática a tratar, cuyo objetivo es mejorar positivamente la intervención con los usuarios, generando satisfacción en el uso y goce de sus derechos.

El área de salud, como escenario de intervención del Trabajo Social permite procesos de actuación cuya funcionalidad se direcciona en tres ámbitos: intervención individual y familiar, intervención grupal y, finalmente intervención comunitaria, desde ese contexto el profesional identificar necesidades y problemáticas de índole social que se desarrollan en las personas, hogares y comunidades, ejerciendo su labor no solo al interior de las instituciones de salud, sino que también en espacios donde tienen lugar las relaciones sociales y en donde se generan redes de apoyo. Desde esa perspectiva (Buitrago et al., 2018, p. 24) refiere sobre el campo de acción, en donde:

> el trabajo social sanitario es el campo de acción que permite un trabajo interdisciplinar con las demás ciencias de la salud y ciencias sociales para incidir en el proceso de salud-enfermedad de las personas a las que intervienen y a su entorno familiar, desde un abanico de acciones que abarcan, diagnostican, intervienen o promueven los factores psicosociales que se relación con el estado de salud.

Entre las diversas acciones que realizan los profesionales en el campo de salud denotan las que son institucionales, es decir siguen los procesos de admisión, control y gestión en las

instalaciones médicas, sin embargo, existen las que son exclusiva de la profesional, lo que permite incorporar un cúmulo de acciones que se pueden comprender en diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación, y seguimiento, mismas que si bien se pueden complementar, son exclusivas de la actividad profesional.

Seguridad Social en Ecuador

La seguridad social se considera como un derecho universal el cual se ampara en el artículo 22 de Naciones Unidas, (1948) en el cual se establece que

> Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad. (p. 6)

Por lo que, según este artículo, se debe priorizar como política de cada Estado, acceso a una seguridad social eficiente como propósito para alcanzar los derechos que permitan un desarrollo inclusivo social y diverso en la población. De acuerdo al (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018) en Ecuador inicia su proceso de seguridad social a la población con una serie de etapas en las que se permitió incorporar mejoras para buscar de manera exclusiva servicios dirigidos a las personas, por lo que se creó la caja de pensiones:

> El gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, mediante Decreto Nº 018, del 8 de marzo de 1928, creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, institución de crédito con personería jurídica, organizada que de conformidad con la Ley se denominó Caja de Pensiones

Luego de esta creación, se dieron importantes incorporaciones para mejorar y fortalecer los procesos y beneficios a la población, en donde por medio de “Decreto Supremo N.º 40 del 25 de julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial N.º 15 del 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”. No obstante,

con el crecimiento poblacional y la demanda alimenticia, la población rural necesitaba estar cubierta por estos servicios bajo una ley que permita incluir de manera inclusiva a los servicios del IESS por cuanto en noviembre de 1981, por medio de otro decreto Legislativo se dictó la Ley de Extensión del Seguro Social Campesino.

El Seguro Social Campesino se considera como régimen especial del Seguro Universal Obligatorio, por cuanto su objetivo se deriva de la necesidad de proteger a la población rural y a las personas dedicadas a la pesca artesanal del Ecuador que están representadas en distintas nacionalidades, lo que permite incluir programas de salud integrales en la enfermedad y maternidad; además con el otorgamiento de pensiones de jubilación e invalidez para el afiliado.

Método

En esta investigación se realizó un tipo de estudio no experimental con el fin de observar el contexto en el que se desarrolla el fenómeno objeto de investigación y posterior a ello se analizó para obtener la información, por ello se empleó un enfoque cualitativo y cuantitativo que, según (Fernández y Díaz, 2012) "la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica, por otro lado la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables". A nivel del método se utilizó el descriptivo, bibliográfico en el cual (Vázquez et al., 2010) establecen que "es una herramienta poderosa que ayuda a evidenciar los caminos mentales seguidos por los investigadores para revisar el estatuto de las propias construcciones teóricas a la hora de hacer ciencia". Lo que permitió identificar cuál es la importancia de la intervención del Trabajador Social en el campo de salud mediante la entrevista estructurada aplicada a los profesionales en Trabajo Social, mientras que a los afiliados se les aplicó una encuesta como técnica y como instrumento formulario de encuesta en los afiliados del IESS Portoviejo.

Población: Para esta investigación la población objeto de estudio fueron los profesionales en Trabajo Social y de 80 afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Portoviejo

Muestra: fue de 20 afiliados y de 3 trabajadoras Sociales del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social los cuales se seleccionarán de forma aleatoria de los cuales se obtendrán los resultados de la investigación.

Aspectos éticos. Se consideró mantener la información personal de las personas entrevistada como medida de protección a su privacidad.

Análisis de datos. Este estudio no utilizo sistemas o software especiales, sino se basó de manera empírica mediante los procesos metodológicos aplicados a analizar la información recopilada.

Resultado

Luego de la aplicación de la entrevista a las trabajadoras sociales del instituto ecuatoriano de seguridad social, se obtuvieron los siguientes resultados. Se planteó la interrogante sobre la importancia que tiene realizar intervención desde el IESS en las personas afiliadas

"(…) considero que es necesaria la intervención en el IESS porque brindamos diferentes alternativas en usuarios que requieren de los servicios que esta institución ofrece a sus afiliados, también por cuanto al ser un área de salud es de suma importancia orientar a personas que buscan servicios de calidad." (Trabajadora Social)

Comprendiendo que las formaciones profesionales de los Trabajadores Sociales abarcan múltiples escenarios, cuál es el procedimiento que se realiza desde este departamento cuando un afiliado acude a usted.

"(…) Un procedimiento cotidiano es bridar atención oportuna en el ámbito de la salud con calidad y calidez basado en el ámbito de equidad social, antes durante y después de cada intervención

en el camino a la recuperación, sin distinción alguna, todos los usuarios merecen la misma atención sin privilegios de ningún tipo.” (Trabajadora Social)

En esta investigación se considera importante identificar de qué manera interviene el profesional en trabajo social cuando un afiliado requiere del proceso.

“(…) Orientar, asesorar, guiar a familiares de pacientes en cuanto a su estado de salud o de requerirse algún traslado cuando no se dispongan los recursos que se necesitan para la recuperación en este hospital, se hacen gestiones con otras unidades hospitalarias para dar soluciones a lo requerido”. (Trabajadora Social)

Al encontrarnos en pandemia causada por el COVID-19 nace la necesidad de conocer los protocolos que se utilizan en las instituciones públicas que brindan atención a diferentes usuarios, por lo que se hace necesario identificar como atiende a usuarios en este contexto

“(…) Toda atención en este contexto por pandemia se direcciona al uso de medidas de bioseguridad, con lo cual se establece una adecuada gestión a usuarios con calidad, por lo que se asume el rol educar a todos los que no usan de manera correcta la mascarilla con responsabilidad, sin embargo, el apoyo a todos los usuarios que no cuenten con una, implica la utilización de los recursos existentes para otorgar a las personas que no dispongan de una.” (Trabajadora Social)

Que hace un trabajador social cuando acude a esa institución usuarios que no estén cubiertos por los beneficios de la seguridad social, es decir quienes no estén afiliados y requieran atención por cualquier inconveniente en su salud.

“(…) Se brinda la atención requerida por el paciente y se gestiona con la red pública de salud, MSP para coordinar la atención en esos espacios establecidos para quienes no estén cubiertos por los beneficios de la seguridad social.” (Trabajadora Social)

En el abordaje de esta investigación se utilizó la encuesta como proceso de recolección de datos en los afiliados del IESS, por cuanto se plantearon interrogantes en relación con el propósito de

la investigación, para ello se consideró preguntar sobre la atención que brinda el Trabajador Social en esa institución (ver tabla 1)

Tabla 1

¿Usted ha requerido la atención de trabajadoras sociales del IESS?

Alternativa	**F**	**%**
Mucho	17	85
Poco	2	10
Nada	1	5
Total	20	100 %

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

En esta interrogante el 85 % de los encuestados respondieron que utilizan mucho la atención que brinda el trabajador social en el IESS, mientras que el 10 % manifiesta que requieren poco la atención del profesional, y con el 5 % mencionaron que en nada requieren de esos servicios.

Es importante indicar que dentro de los requerimientos que usuarios solicitan en trabajo social, se comprenden varios de carácter relacionados con la salud, por cuanto se considera necesario identificar aquellos procesos donde actúa de manera inmediata el profesional (ver tabla 2).

Tabla 2

Qué tipo de requerimiento ha solicitado al área de trabajo social del IESS

Alternativa	**F**	**%**
Orientación	11	55
Gestión	6	30
Derivaciones para hospitalización externa	3	15
Total	20	100 %

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

Entre los tipos de requerimientos que realizan los usuarios del IESS se encuentran con el 55 % buscan orientación por parte de los profesionales de Trabajo Social, mientras que el 30 %

solicitan gestión directa por este profesional para realizar trámites y procesos internos, y con el 15 % solicitan derivaciones, relacionadas con hospitalizaciones externas cuando esa casa de salud no dispone de todo lo requerido para la recuperación del paciente.

Identificando que cada usuario que solicita información o inicia un proceso de orientación por los profesionales, se considera necesario conocer que tan eficaz es el proceso de acción por quienes atienden a pacientes y familiares (ver tabla 3)

Tabla 3

En qué medida su solicitud fue solucionada por el trabajador social

Alternativa	F	%
Mucho	11	55
Poco	7	35
Nada	2	10
Total	20	100 %

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

Los afiliados encuestados mencionaron con el 55 % que se solucionó mucho lo solicitado con la intervención del profesional en trabajo social, mientras que con el 35 % indicaron que fue poco lo que se solucionó por estos profesionales, y con el 10 % establecen que fue en nada dicha solución.

Identificando que es importante el área donde se encuentran los profesionales en Trabajo Social dentro del IESS se considera oportuno que los afiliados mencionen cuál es la percepción sobre dicha área para con los afiliados. (ver tabla 4)

Tabla 4

Que percepción tiene del área de trabajo social del IESS

Alternativa	F	%
Es muy importante	14	70
Poco importante	3	15

Nada importante	3	15
Total	20	100 %

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

Con el 70 % de los afiliados encuestados se considera muy importante el área de Trabajo Social dentro del IESS, mientras que con el 15 % mencionaron que es poco y nada importante, considerando en esta interrogante que varios usuarios no acudieron directamente a esa área a solicitar información.

Una vez identificada dicha percepción del área de trabajo social por los afiliados del IESS se consideró importante conocer si se recomendaría a familiares que se encuentren en esas instalaciones acudir a dicha área para recibir orientación por esos profesionales (ver tabla 5)

Tabla 5

Recomendaría usted a familiares acercarse al área de trabajo social para recibir orientación

Alternativa	**F**	**%**
Mucho	17	85
Poco	2	10
Nada	1	5
Total	20	100 %

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

En esta interrogante se consideró que los afiliados recomendarían mucho a sus familiares acudir al área de Trabajo Social para que reciban orientación dentro de las instalaciones de la casa de salud, mientras que el 10 % considero en poco la recomendación, y el 5 % mencionó que en nada recomendarían acercase a esa área.

Discusión

Considerando que en esta investigación se abordan acciones que realizan los profesionales en Trabajo Social del área de salud del IESS es importante indicar que para (Araujo, 2016, p. 14)

"El Trabajador Social es el profesional encargado de orientar, mediar, gestionar, entre otras funciones más con el propósito de cumplir los servicios que se le establecen a cada empresa de trabajo para promover un cambio al desarrollo social". Lo que se relaciona con las tablas 1 y 2 por lo que el 85 % de los encuestados respondieron que utilizan mucho la atención que brinda el trabajador social en el IESS y que los requerimientos que realizan los usuarios se encuentran con el 55 % orientación por parte de los profesionales de Trabajo Social.

Otro actuar del profesional en Trabajo Social implica identificar a la familia del usuario, lo que le permite asemejar factores importantes para la solución de problemas en pacientes:

> Entre las funciones que cumple un trabajador social están: realizar el análisis de la situación socioeconómica del paciente y grupo familiar; gestiona la transferencia de pacientes a otras instituciones por especialidad; ubica el domicilio del paciente y coordina su traslado cuando han sido abandonados por sus familiares; hacen visitas domiciliarias; coordina la atención de pacientes bajo convenio con el Ministerio de Salud Pública y otras.(Manabí Noticias, 2019)

Considerando que las funciones que se cumplen van destinadas a la solución de la problemática detectada se deben establecer que dentro de estos aspectos acciones que permitan buscar una vía inmediata de solución, por lo que de acuerdo con la tabla 3 el 55 % que de los usuarios indicaron que se solucionó mucho lo solicitado con la intervención del profesional en trabajo social. Lo que permite evaluar los proceso desde la percepción de las personas a quienes se dirigen la intervención social.

Para (Alcívar, et al., 2019, p. 12) "El Trabajador Social cumple un papel fundamental, puesto que es aquel que trabaja con los afiliados, personal operativo y dirigentes comunitarios compartiendo los reglamentes internos del seguro como las resoluciones que se dan en la seguridad social en el Ecuador". Por lo que su importancia no solo radica como facilitador u orientador, sino que

implican mucho más aspecto que le permiten ser aquel que acompaña antes, durante y después del proceso salud enfermedad

Conclusión

El profesional en Trabajo Social orienta, informa, educa y acompaña a usuarios que requieren la asistencia social, lo que le permite brindar atención con calidad, basados en buen trato y oportuna intervención cuando el paciente o familiar requieren servicios y se encuentran desorientados, por lo que es necesaria de la gestión de los profesionales en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La Intervención en tiempos de pandemia representa un desafío para los Trabajadores Sociales como parte importante de su accionar, sin excluir a ningún usuario, se verifica que las acciones realizadas se acercan a roles de educar, e incentivar a usuarios al buen uso y control de bioseguridad para resguardar cualquier factor que implique contagio.

Existen profesionales que prestan los servicios de atención en pacientes infectados con COVID-19, por lo que el uso de medidas de bioseguridad es fundamental en la atención de las personas infectadas, no obstante, el riesgo de contagio es permanente en los profesionales, pero con acciones adecuadas, realizan sus funciones permitiendo que todos los usuarios que requieren de atención sean intervenidos.

Referencias

Alcívar Medranda, E., Loor Lino, L., & Ubillus García, C. (2019). *Rol del trabajador social con los dirigentes comunitarios de las organizaciones del seguro social campesino.* 13.

Araujo Guerrero, L. M. (2016). *Desempeño laboral del trabajador social ante la problemática de la no afiliación al IESS del trabajador en las bananeras*. Universidad Técnica de Machala. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7903/1/Examen_Complexivo_DE2.pdf

Alcívar Medranda, E., Loor Lino, L., & Ubillus García, C. (2019). *Rol del trabajador social con los dirigentes comunitarios de las organizaciones del seguro social campesino.* 13.

Araujo Guerrero, L. M. (2016). *Desempeño laboral del trabajador social ante la problemática de la no afiliación al IESS del trabajador en las bananeras*. Universidad Técnica de Machala. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7903/1/Examen_Complexivo_DE2.pdf

Buitrago, S. Y. R., Loaiza, L. J. B., & Hernández, S. M. A. (2018). *Trabajador Social y procesos de intervención a pacientes diagnosticados con ECNT en IPS y hospitales en la ciudad de Medellín.* [Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. https://n9.cl/ly5t

Carballeda, A. J. M. (2020, abril). *Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19*. Margen. https://www.margen.org/pandemia/carballeda2020.html

Constitución de la República del Ecuador. (2008, octubre 20). *Lexis*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Fernández, P., & Díaz, P. (2012). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. 4.

Guallichico, K. S. C., & Jiménez, J. (2016). *El Rol del Trabajador Social en la Empresa Integración Avícola Oro Cía. Ltda., para la Promoción del Bienestar Personal y Familiar De Los Trabajadores en el periodo 2016* [Tesis, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10797/1/T-UCE-0017-TS055-2016.pdf

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2018). *Seguro Campesino—IESS*. IESS. https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/quienes-somos

Manabí Noticias. (2019, julio 26). SALUD | El trabajo social es la cara humanitaria de todo hospital. *Diario Digital Manabí Noticias*. https://manabinoticias.com/el-trabajo-social-es-la-cara-humanitaria-de-todo-hospital/

Monrós, M. J. (2020, junio 16). *La importancia del Trabajo Social ante la crisis del coronavirus*. Universidad de Valencia. https://www.uv.es/uvweb/uv-noticies/es/noticias/importancia-del-trabajo-social-crisis-del-coronavirus-1285973304159/Novetat.html?id=1286135522729&plantilla=UV_Noticies/Page/TPGDetaillNews

Naciones Unidas. (1948). *La Declaración Universal de Derechos Humanos | Naciones Unidas*. United Nations; United Nations. https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights

Organización Internacional del Trabajo. (2020, marzo 19). *¿En qué medida va a afectar el COVID-19 al mundo del trabajo?* [Documento]. OIT. http://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739398/lang--es/index.htm

Ramos, D., Durango Andrade, A., & Rivera Castro, J. (2020, septiembre 10). Guía sobre el IESS y sus funciones principales. *Tramites Ecu*. https://tramitesecu.com/iess-en-ecuador/

Vázquez, M. J. S., Lahitte, H. B., & Tujague, M. P. (2010). *El Análisis Descriptivo como recurso necesario en Ciencias Sociales y Humanas*. *11*(22), 103-116.

Contribución de los autores
ERHV: Recolección de datos, análisis de resultados, discusión, revisión final del artículo.

Fuentes de financiamiento.
La investigación fue realizada con recursos propios.

Conflictos de interés
Ejemplo: No presenta conflicto de intereses.

Correspondencia
ehidalgo2666@utm.edu.ec